

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAKSI	xiv
ABSTRACK	xv
BAB I 1	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Peneliti	6
BAB II 7	
KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Loyalitas Pelanggan	7
2.1.2. Promosi.....	8
2.1.3. Kualitas Produk.....	11
2.1.4. Kualitas Layanan	14

2.1.5.	Komunikasi	16
2.1.6.	Kepuasan Pelanggan	19
2.2.	Model Empirik	20
BAB III	22	
METODE PENELITIAN.....		22
3.1.	Jenis Penelitian	22
3.2.	Populasi dan Sampel	22
3.3.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	23
3.3.1.	Variabel Penelitian	23
3.3.2.	Definisi Operasional dan Indikator Empiris	24
3.4.	Jenis dan Sumber Data	25
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	26
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas	27
3.7.	Metode Analisis Data	28
BAB IV	33	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Gambaran Umum Responden	33
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	33
4.1.2.	Umur Responden	33
4.1.3	Tingkat Pendidikan Responden	34
4.1.4	Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah	35
4.2	Analisis Dekriptif	35
4.2.1	Deskripsi Variabel Promosi	36
4.2.2	Deskripsi Variabel Kualitas Produk	37
4.2.3.	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	38
4.2.4.	Deskripsi Variabel Komunikasi Pemasaran	39
4.2.5	Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah	40
4.2.6.	Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah	40

4.3. Pengujian Instrumen Penelitian.....	41
4.3.1 Uji Validitas Data	41
r_{hitung} 42	
4.3.2 Uji Reliabilitas	43
4.3.3 Uji Normalitas.....	43
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	44
4.4. Analisis Regresi Berganda.....	46
4.5. Pengujian Hipotesis Dengan Uji t.....	48
4.6. Koefisiensi Determinasi	50
4.7. Uji Sobel Test.....	51
4.8. Pembahasan.....	53
BAB V 58	
PENUTUP58	
5.1. Kesimpulan	58
5.2. Saran 59	
DAFTAR PUSTAKA	61
Lampiran 1.	63
DAFTAR PERTANYAAN	63
LAMPIRAN 2.....	68
Data Mentah.....	68
Hasil Jawaban Responden	68

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator	25
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	33
Tabel 4.2 Umur Responden.....	34
Table 4.3 Tingkat Pendidikan Responden	34
Tabel 4.4 Lama Menjadi Nasabah	35
Table 4.5 Deskripsi Variabel Promosi	36
Table 4.6 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	37
Table 4. 7 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	38
Table 4.8 Deskripsi Variabel Komunikasi Pemasaran.....	39
Table 4.9 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah	40
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Loyalitas.....	41
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Kuesioner	42
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas	43
Tabel 4.13 Pengujian Multikolinieritas.....	45
Tabel 4.14 Tabel Koefisien Persamaan Regresi Linear – 1	46
Tabel 4.15 Tabel Koefisien Persamaan Regresi Linear-2.....	48
Tabel 4.16 Uji F Model – 1	50
Tabel 4.17 Koefisien Deteminsai 2	51
Tabel 4.18 Hasil Uji Sobel.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Pengujian normalitas - 1	44
Gambar 4.2 Pengujian Heterokedastisitas – 1	45